

A N D E	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0090	
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción:

Este procedimiento tiene por objetivo describir la operativa a seguir cuando se presenta un cliente a solicitar una prórroga para el pago de sus facturas pendientes. Las facturas pueden estar en aviso de corte o suspendido. Dependiendo del estado se realizará: anulación al proceso de corte o reconexión sin cobro en el momento.

Transcurrido el plazo, si el cliente no ha cancelado la deuda que originó la suspensión, se incluirán, automáticamente, al proceso de corte nuevamente.

Se puede, manualmente, reincorporar el suministro al proceso de corte antes de cumplirse el plazo establecido.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recibir la solicitud del cliente, analizar el caso y, si procede, solicitar al Responsable la actualización en el Sistema.
- **Cobranzas:** Dpto. Cobranzas y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Analizar la solicitud y, si resulta procedente, actualizar el sistema con los datos facilitados por el personal a su cargo.

1.c Referencias

Manuales

- Manual del Usuario, Capítulo: Reconexión sin cobro / Anulación al Proceso de Corte.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA CTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0090	
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte		

2- OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recibir al Cliente que solicita prórroga para el pago de la deuda y/o reconexión.	
20	Atención al Cliente	Analizar la solicitud presentada por el cliente: a) Resulta improcedente, pasar a la acción 30. b) Resulta procedente, pasar a la acción 35.	
30	Atención al Cliente	Comunicar al Cliente los motivos por los cuales es denegada la solicitud. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
35	Atención al Cliente	Verificar, según resolución de autorizaciones, a quien compete la resolución e informar sobre la misma.	Res.14.172/98
40	Cobranzas	Analizar la solicitud sin cobro: a) Resulta procedente, pasar a la acción 60. b) No resulta procedente, pasar a la acción 50.	
50	Cobranzas	Comunicar al funcionario de Atención al Cliente para informar al Cliente la decisión adoptada. Pasar a la acción 30.	
60	Cobranzas	Verificar el estado del suministro: a) Suministro suspendido, pasar a la acción 70. b) Suministro en aviso de corte, pasar a la acción 80.	G. de O. Consultas Generales
70	Cobranzas	Ingresar en la opción Reconexión sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte, seleccionar la opción <i>Reanudación</i> e identificar el suministro a tratar. Pasar a la acción 90. Nota: El sistema valida internamente que el suministro se encuentre en estado suspendido o con O/T de corte en tratamiento.	G. de O. Cobro Centralizado <i>Reconexión sin cobro/ Anul. Al proce. corte</i>
80	Cobranzas	Ingresar en la opción Reconexión sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte, seleccionar la opción <i>Anulación</i> e identificar el suministro a tratar. Nota: El sistema valida internamente que el suministro se encuentre en estado Aviso de Corte.	G. de O. Cobro Centralizado <i>Reconexión sin cobro/ Anul. Al proce. corte</i>

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA CTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

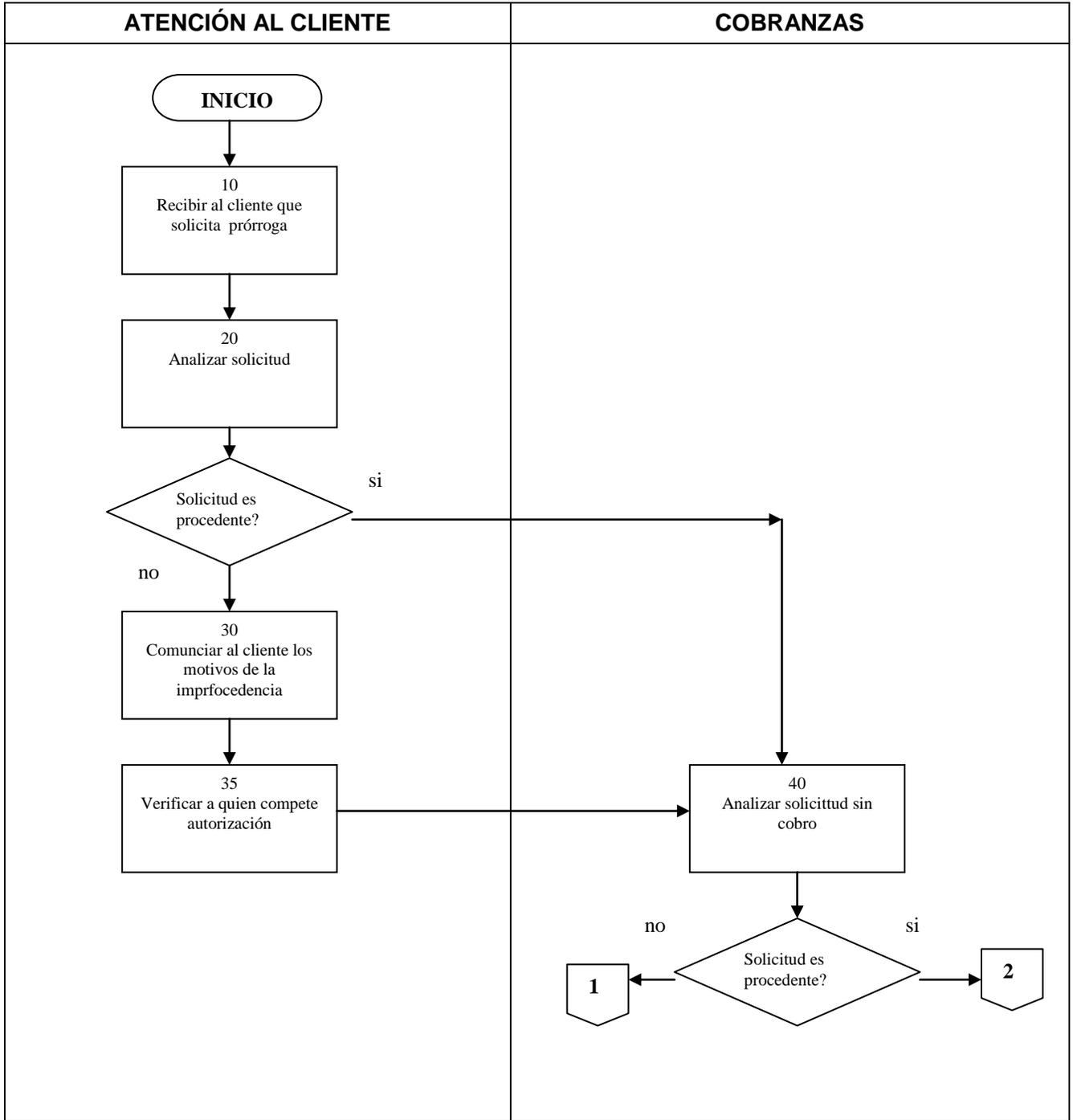
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0090	
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte		

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
90	Cobranzas	<p>Ingresar los días prórroga (días de permanencia en el nuevo estado), confirmar la operación y archivar la autorización. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota:</p> <p>1. Transcurrido el plazo máximo concedido para la cancelación de la deuda, si ésta no es abonada el Sistema le pasará nuevamente al Proceso de Corte.</p> <p>2. <u>Tratamiento de las Ordenes de Trabajo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La O/T de corte en estado Generada: se anula automáticamente. - O/T de corte en Tratamiento: Se anula automáticamente y se genera una orden de reconexión, por lo que deberá tenerse en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a) Si la O/T de corte ya fue entregada al personal de campo deberá esperarse a que éste confirme el corte para luego ordenar la ejecución de la orden de reconexión. b) Si la O/T no fue entregada al personal de campo, se destruye y se edita la orden de reconexión resolviendo la misma sin necesidad de enviar al personal de campo a ejecutarla. <p>3. La factura del suministro que estuviese en estado "cortado" quedara en estado "Reconectado pendiente de pago" y el estado del suministro pasara a ser "situación normal", si llegada la fecha del vencimiento la factura se encuentra aún pendiente de pago, se procesará automáticamente como impagada hasta llevarlo al Corte.</p>	<p>G. de O. Cobro Centralizado</p> <p><i>Reconexión sin cobro/ Anul. Al proce. corte</i></p>

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA CTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--

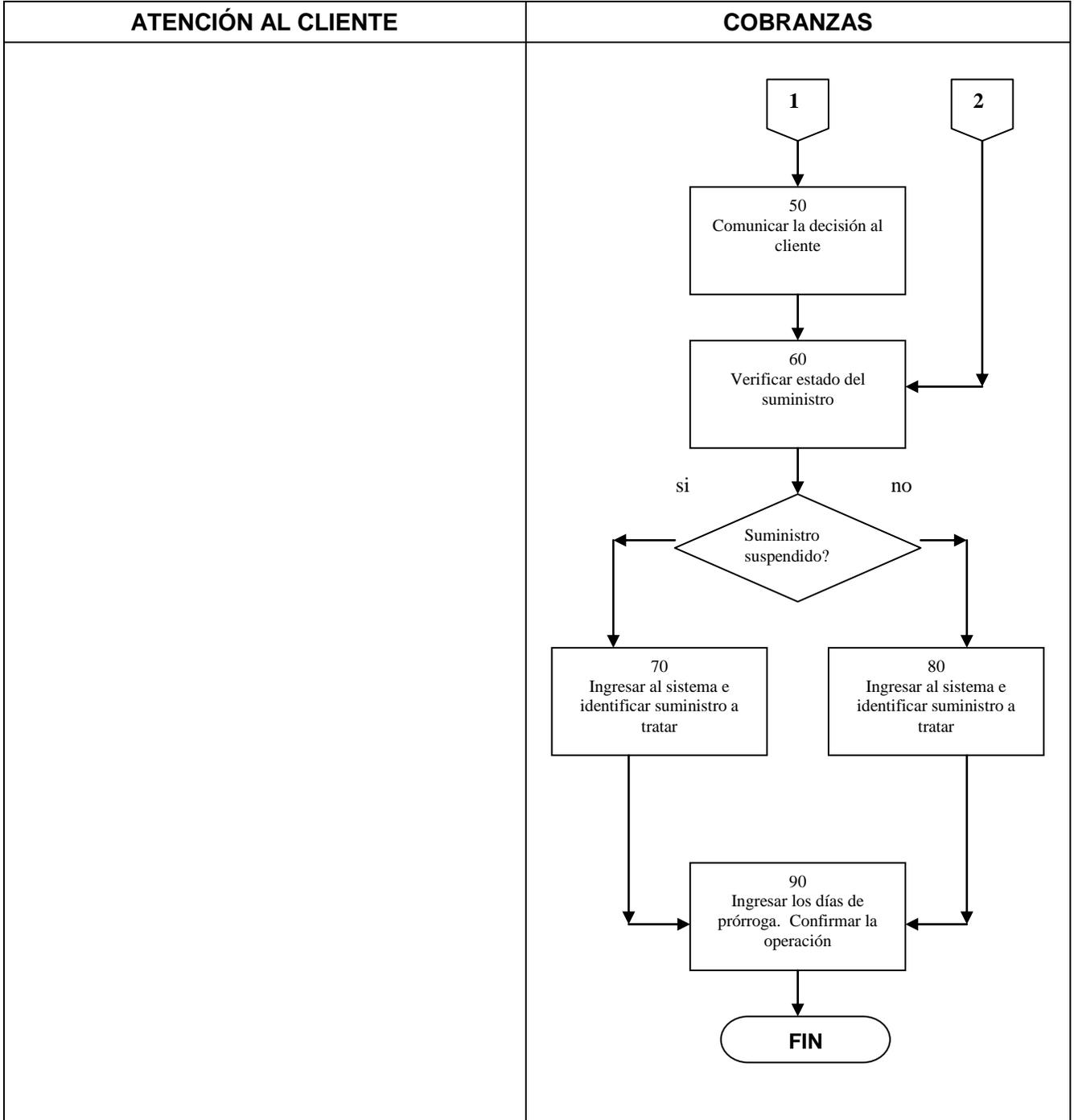
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0090	
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte		

3- FLUJOGRAMA



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA CTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC - Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0090	
	Instrucción de Procedimiento: Reconexión de Servicio sin Cobro/Anulación al Proceso de Corte		



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA CTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	---